附件1

# 进货查验制度

一、建立进货台账，严格进货检查验收，验明产品或者其 包装上的标识：有产品质量检验合格证明；有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址等。

二、采购商品，应当向供货商索取有关供货证明、票据等 证明资料，确保供货者主体资格合法、购入商品来源正规。对依照法律、法规规定实行生产许可证或者强制性产品认证制度的商品，应查验其许可证、认证证书等。

三、建立商品进货查验记录制度，如实记录供货者名称、 法定代表人或业主名称、联系方式、许可证号、许可证有效日期、营业执照注册号（统一社会信用代码）、商品数量等内容，并存档备查。

四、对于商品标注“有机产品”、“绿色食品”等标志的， 应当要求供货商提供相应标志证书，确认在有效期限内。

五、商场、超市、市场等有条件的经营者还应当实行计算 机网络化管理，建立健全电子档案。

# 不合格商品下架制度

一、自觉遵守重质量、讲诚信的商业道德，自觉抵制假 冒伪劣和违法商品，及时发现和清除商品质量隐患，切实维 护消费者的合法权益。

二、有下列情况之一的商品，必须下架和停止销售，退 出流通领域：

（一）不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标 准、行业标准的商品；

（二）不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准 的商品，不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状 况的商品，不具备应当具备的使用性能的商品；

（三）国家明令淘汰并禁止销售的商品；

（四）伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪 造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

（五）失效、变质、污秽不洁的商品；

（六）篡改生产日期的商品。

（七）其他违反法律、法规规定的商品。

（八）有关行政执法部门在商品质量监督抽查中，被判 定为不合格的商品。

三、经常对经营的商品进行查验和清理，发现有第二条 所列八种商品，要及时采取措施，予以清除，并记录相关情 况，向属地工商（市场监管）部门报告。

# 消费纠纷处理制度

一、秉承对消费者负责的态度，积极履行消费纠纷第一 责任人的义务，认真做好消费纠纷处理工作。

二、建立健全受理和处理程序，明确受理、处理、审核、 反馈、归档等基本工作程序。对消费者诉求，主动协调沟通， 快速和解消费纠纷，力争纠纷不出门。

三、消费者直接投诉到安徽省汽车经销商商会、消费者权益保护委员会的，经营者应积极主动配合安徽省汽车经销商商会、消费者权益保护委员会，及时妥善处理消费纠纷，并向安徽省汽车经销商商会报告处理情况。

四、根据消费者咨询和投诉情况，有针对性地加强和完 善内部经营管理，建立长效管理机制，切实履行消费维权的 社会责任。